

Personalidade e bem-estar subjetivo de trabalhadores: moderação da regulação emocional

Wilma Raquel Barbosa Ribeiro^I

Sônia Maria Guedes Gondim^{II}

Cícero Roberto Pereira^{III}

Personalidade e bem-estar subjetivo de trabalhadores: moderação da regulação emocional

RESUMO

Esta pesquisa objetivou testar o papel moderador de dois modos de regulação emocional – regulação ascendente de emoções positivas e regulação descendente de emoções negativas – na predição do bem-estar subjetivo (BES), tendo como variável antecedente traços de extroversão e neuroticismo. Participaram 310 trabalhadores selecionados de modo não aleatório. Na coleta de dados foram utilizados: o Inventário dos cinco grandes fatores, a Escala de bem-estar subjetivo, e o Perfil de regulação emocional. Efetuaram-se análises descritivas, de correlações e regressões múltiplas. Foram identificados efeitos moderadores da regulação ascendente de emoções positivas nas relações entre os dois traços de personalidade e o BES. A utilização de estratégias ascendentes beneficiou o BES de trabalhadores com traços de introversão e neuroticismo, de modo direto, aumentando o bem-estar subjetivo geral, ou indireto, diminuindo os níveis de afetos negativos.

Palavras-chave: Regulação emocional; Personalidade; Bem-estar subjetivo; Trabalhadores.

Personality and subjective well-being of workers: moderation of emotional regulation

ABSTRACT

This research aimed to test the moderating role of two modes of emotional regulation – up-regulation of the positive emotions and down-regulation of the negative emotions – in predicting subjective well-being (SWB) having as antecedent variable two personality dimensions, extraversion and neuroticism. 310 workers were selected non-randomly. In data collection, it were used Big Five personality factors inventory, Subjective well-Being scale and Profile of emotional regulation. Descriptive statistics, correlation and multiple regression analyzes were performed. Moderating effects were

identified in the up-regulation of positive emotions in the relations between the two personality traits and SWB. The use of upward strategies benefited the well-being of workers with traits of introversion and neuroticism, in a direct mode, increasing the SWB, or indirect, reducing the levels of negative affects.

Keywords: Emotional regulation; Personality; Subjective well-being; Workers.

Personalidad y bienestar subjetivo de trabajadores: moderación de la regulación emocional

RESUMEN

Esta investigación objetivó probar el papel moderador de dos modos de regulación emocional – regulación ascendente de emociones positivas y regulación descendente de emociones negativas – en la predicción del bienestar subjetivo (BES), teniendo como variable antecedente rasgos de extroversión y neuroticismo. Participaron 310 trabajadores seleccionados de modo no aleatorio. En la recolección de datos fueron utilizados: el Inventario de los cinco grandes factores, la Escala de bienestar subjetivo, y el Perfil de regulación emocional. Se realizaron análisis descriptivos, de correlaciones y regresiones múltiples. Se identificaron efectos moderadores de la regulación ascendente de emociones positivas en las relaciones entre los dos rasgos de personalidad y el BES. El uso de estrategias ascendentes benefició al BES de trabajadores con rasgos de introversión y neuroticismo, de modo directo, aumentando el bienestar subjetivo general, o indirecto, disminuyendo los niveles de afecto negativo.

Palabras-clave: Regulación emocional; Personalidad; Bienestar subjetivo; Trabajadores.

Introdução

O estudo testou a predição de traços de personalidade e da regulação emocional no bem-estar subjetivo (BES) de uma amostra de trabalhadores de diversas áreas de atuação. Testou-se também o papel moderador da regulação emocional na relação entre personalidade e BES.

O modelo do *Big Five* (Goldberg, 1981), que compreende cinco grandes traços pessoais (extroversão, neuroticismo, sociabilidade, abertura à experiência e conscienciosidade), tem sido utilizado para analisar as relações entre a personalidade e construtos importantes para o contexto de trabalho, tais como liderança, satisfação no trabalho e desempenho. A relevância de se estudar a personalidade decorre do reconhecimento das diferenças individuais na explicação do comportamento humano em contextos de trabalho (Panaccio, & Vandenberghe, 2012; Penney, David, & Witt, 2011), especialmente no que se refere ao BES (por exemplo: Lucas, & Diener, 2009; Nunes, Hutz, & Giacomoni, 2009; Roberts, Wood, & Caspi, 2008). A personalidade explica 39% a 50% da variância do BES (Garcia, & Erlandsson, 2011; Lucas, 2008; Soto, 2015; Steel, Schmidt, & Shultz, 2008). O BES (por exemplo: Diener, 1996) é definido como uma avaliação subjetiva sobre a qualidade da experiência emocional e o grau de satisfação com a vida. O BES seria caracterizado, então, pelo alto grau de satisfação com a vida e a prevalência de afetos positivos. As vivências de BES contribuem positivamente para a produtividade, a satisfação com a vida, para

os comportamentos socialmente desejáveis de trabalhadores e para a saúde física e mental (Shier, & Graham, 2010).

Evidências na literatura também sugerem que a regulação emocional (RE) influencia o BES (por exemplo: Quoidbach, Berry, Hansenne, & Mikolajczak, 2010). O processo de regulação emocional (RE) abrange a forma como os indivíduos gerenciam o tipo de emoção que sentem, quando sentem e como eles experimentam ou expressam essas emoções (Gross, 2014). A compreensão da utilização das estratégias de regulação emocional em trabalhadores é de grande relevância, já que indivíduos passam, em média, um terço do dia no trabalho (Rodrigues, & Gondim, 2014). Tais contextos apresentam variadas demandas emocionais capazes de mobilizar a utilização de diversas formas regulatórias. Trabalhadores utilizam uma ampla variedade de estratégias de regulação emocional em contextos laborais, e o seu uso prediz uma variedade de resultados individuais e organizacionais (Diefendorff, Richard, & Yang, 2008). Os indivíduos regulam suas emoções em tais contextos principalmente para atingirem seus objetivos de trabalho e atenderem regras de expressão emocionais (Gross, 2001).

Personalidade, regulação emocional, bem-estar subjetivo e suas relações

O modelo do *Big Five* é considerado por García (2006, p. 223) como uma teoria explicativa da personalidade humana e de suas relações com variáveis psicológicas, mostrando-se de grande valor heurístico e de satisfatória replicabilidade (Silva, Schlottfeldt, Rozenberg, & Santos, 2007). Além disto, o modelo é utilizado para determinar uma ampla gama de atitudes e comportamentos relacionados ao trabalho (Ahmad, Ather, & Hussain, 2014). Os traços pessoais organizam-se em cinco grandes dimensões: sociabilidade, abertura à experiência, conscienciosidade extroversão e neuroticismo (Goldberg, 1981). Para fins deste estudo foram selecionadas somente duas dimensões: a extroversão e o neuroticismo. A extroversão refere-se à quantidade e intensidade das interações interpessoais preferidas, ao nível de atividade, à necessidade de estimulação e à capacidade de alegrar-se. O neuroticismo caracteriza pessoas hipersensíveis emocionalmente e com dificuldades em reequilibrar-se após uma experiência emocional desestabilizadora (Flores-Mendoza, Alvarenga, & Carvalho, 2005; Flores-Mendoza, & Colom, 2006; Livingstone & Srivastava, 2014; Nunes, 2007).

A escolha pelos dois traços justifica-se por se mostrarem mais relacionados a processos regulatórios (Livingstone, & Srivastava, 2014). Indivíduos com traços de neuroticismo tanto vivenciam mais afetos negativos naturalmente quanto reagem mais fortemente diante de estímulos negativos. Indivíduos extrovertidos experimentam mais afetos positivos e também reagem mais positivamente a estímulos emocionais positivos (Gross, Sutton, & Ketelaar, 1998; Ng, & Diener, 2009). Esses padrões também se demonstram de forma diferenciada em contextos de trabalho mediante a necessidade de gerenciamento das emoções.

No processo de RE estão envolvidos processos fisiológicos, cognitivos e comportamentais, controlados ou automáticos (Gross, 2014). A regulação é fundamental para a adaptação do indivíduo ao contexto em que se encontra inserido, o que ocorre inclusive em ambientes de trabalho com demandas emocionais que mobilizam processos regulatórios, predizendo uma variedade de resultados individuais e organizacionais positivos e negativos (Diefendorff et al., 2008). Os indivíduos regulam suas emoções no trabalho para atingirem seus objetivos e atenderem a regras emocionais exigidas pela ocupação e pela organização. Lidar com as próprias emoções e com as emoções dos outros se torna um importante elemento a ser considerado nas relações de trabalho, uma vez que o manejo dos afetos repercute na qualidade das interações com os colegas de trabalho e clientes (Gross, 2001; Mikolajczak et al., 2009; Rodri-

gues, & Gondim, 2014). A regulação da emoção realizada por trabalhadores no atendimento ao cliente afeta a saúde, bem-estar, satisfação com o trabalho e desempenho (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2012; Hulsheger & Schewe, 2011; Kim & Yoon, 2012; Schaubroeck & Jones, 2000; Wharton, 2009).

Indivíduos podem regular suas emoções positivas e negativas de duas formas: ascendente e descendente (Gross, 1998). A forma ascendente abarca um conjunto de estratégias para lidar com situações em que as emoções positivas são ativadas com o intuito de se criar, manter ou aumentar os efeitos benéficos da alegria, contentamento e orgulho. A forma descendente abarca um conjunto de estratégias para lidar com situações em que as emoções negativas são ativadas e objetivam diminuir os aspectos vivenciais e comportamentais nocivos decorrentes da raiva, tristeza e ansiedade (Gross, Richards, & John, 2006). O modo de regulação tem implicações nas vivências de bem-estar subjetivo dos trabalhadores (Livingstone, & Srivastava, 2012).

O BES, conforme já definido anteriormente, é considerado uma experiência individual afetiva positiva (preponderância de afetos positivos sobre os negativos) associada à avaliação da percepção de satisfação com vida (Diener, 1996). De acordo com Shier e Graham (2010), um número considerável de fatores tem um impacto positivo sobre o BES de trabalhadores. Percepção de suporte, suporte, supervisão efetiva e políticas e programas de participação têm sido associados a sentimentos e resultados positivos de empoderamento. O BES de trabalhadores também pode ser impactado por características físicas do ambiente de trabalho, pelas relações com colegas, clientes e supervisores, e pelo tipo e carga de trabalho (Shier, & Graham, 2010). Autores como Chiuzi, Siqueira e Martins (2012) argumentam que a percepção positiva sobre o próprio trabalho e a organização têm efeitos na satisfação, no comprometimento e na percepção de felicidade dos trabalhadores.

Objetivos e hipóteses do estudo

O estudo, cujos resultados estão sendo relatados neste artigo, teve dois objetivos. O primeiro foi testar a predição de dois traços pessoais (extroversão e neuroticismo) e de dois modos de regulação emocional (ascendente e descendente) no bem-estar subjetivo de uma amostra de trabalhadores. O segundo foi testar o papel moderador da regulação emocional nas relações entre traços pessoais e BES. Evidências empíricas (por exemplo: Garcia, & Erlandsson, 2011; Nunes et al., 2009; Woyciekoski, Natividade, & Hutz, 2014) sugerem que os dois traços pessoais têm impactos no BES. Indivíduos extrovertidos tendem a experimentar mais frequentemente afetos positivos, menos afetos negativos, e mais satisfação com a vida (Steel et al., 2008). Além disso, indivíduos extrovertidos demonstram maior tendência em reduzir os efeitos indesejáveis das emoções negativas (regulação descendente – RD) tendem a perpetuar os benefícios das emoções positivas (regulação ascendente – RA).

Indivíduos com traços de neuroticismo vivenciam mais afetos negativos e reagem em relação a eles de forma mais intensa (Garcia, & Erlandsson, 2011; Wang, Shi, & Li, 2009). Apresentam também maior dificuldade de recuperar-se dos impactos indesejáveis das emoções negativas (dificuldade de fazer uso da RD) (Davies, Stankov, & Roberts, 1998; Ng, & Diener, 2009). Traços de neuroticismo encontram-se associados com a utilização de estratégias desadaptativas (dificuldade na regulação ascendente tendência à RD) e traços de extroversão apresentam-se associados ao uso de estratégias adaptativas (boa RA) (Ng, & Diener, 2009).

Tendo em vista haver evidências na literatura (por exemplo: Livingstone, & Srivastava, 2012; Steel et al., 2008) que sugerem que indivíduos com traços de extrover-

são tendem a vivenciar mais afetos positivos e menos afetos negativos, procurou-se testar, então, se a regulação emocional ascendente (uso de estratégias adaptativas que potencializam os efeitos benéficos das emoções positivas) aumentaria o BES de uma amostra de trabalhadores de diversas áreas de atuação profissional. Este BES estaria expresso na vivência de mais afetos positivos, menos afetos negativos e maior satisfação com a vida.

Tendo em vista haver outras evidências na literatura (Gross, 2014; Nelis, Quoidbach, Hansenne, & Mikolajczak, 2011) que sugerem que indivíduos com traços elevados de neuroticismo fazem pouco uso de RD (uso adequado de estratégias funcionais para reduzir os efeitos indesejáveis das emoções negativas), reduzindo o seu BES, procurou-se testar, então, se o maior uso de RD por trabalhadores de diversas áreas de atuação profissional com traços elevados de neuroticismo, atenuaria os efeitos indesejáveis sobre o BES.

As hipóteses formuladas para este estudo encontram-se sintetizadas na Figura 1.

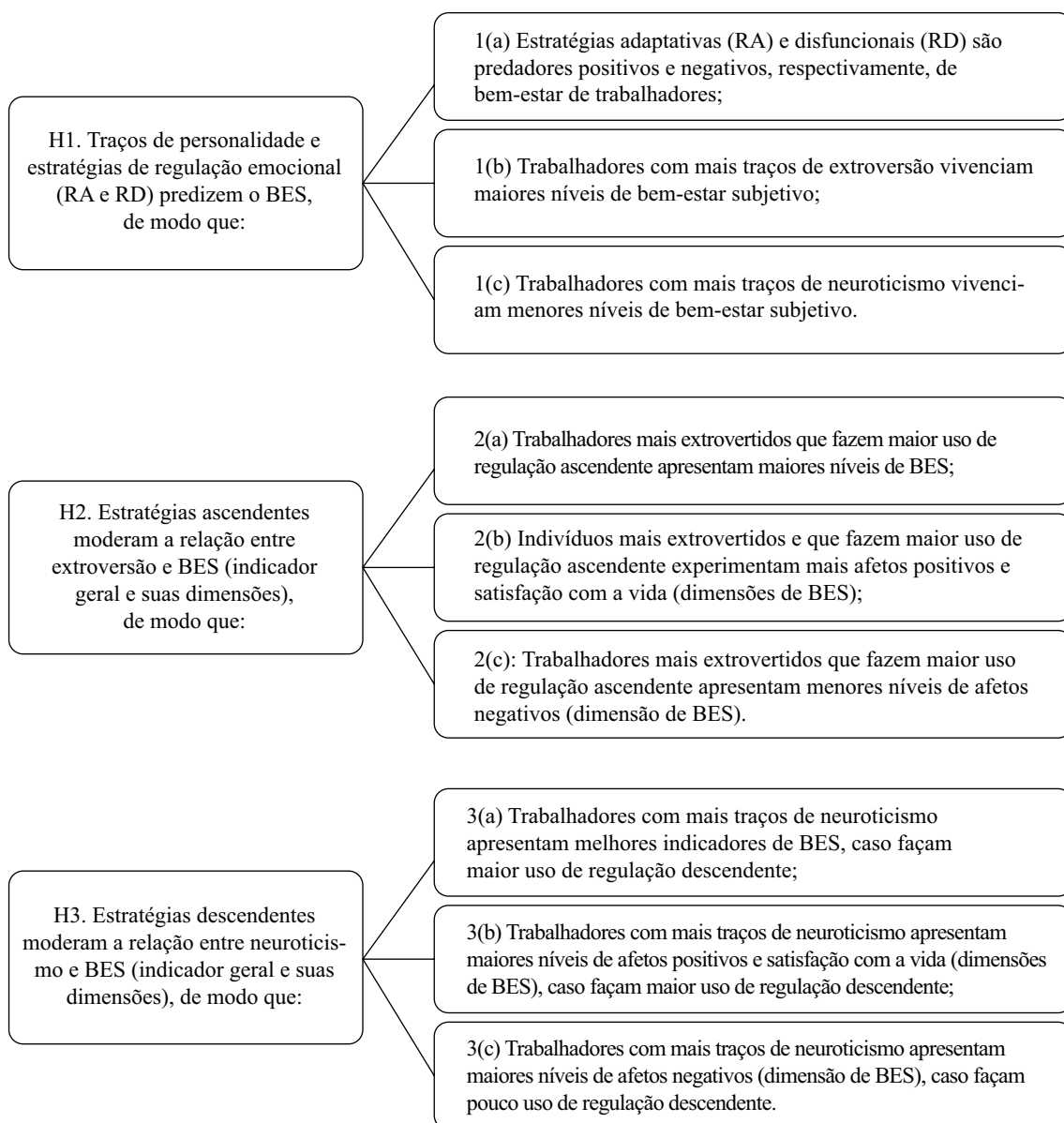


Figura 1. Hipóteses da pesquisa

A investigação de fatores que aumentam o bem-estar subjetivo de trabalhadores não tem sido frequente (Graham, & Shier, 2010; Shier, & Graham, 2010). No Brasil, ainda são poucos os trabalhos que tratam da relação entre regulação emocional e BES de trabalhadores. De forma semelhante, na literatura revisada, nacional e internacional, praticamente não se encontram estudos que explorem o papel moderador da regulação emocional nas relações entre personalidade e BES, e em especial no que se refere à utilização de estratégias ascendentes (adaptativas), que visam potencializar os efeitos benéficos das emoções positivas quando ativadas, e de estratégias descendentes (funcionais), que visam a minimizar o impacto nefasto das emoções negativas quando ativadas (Livingstone & Srivastava, 2012).

Evidencia-se aqui a necessidade de se analisar os fatores que influenciam positivamente o bem-estar subjetivo de trabalhadores compreendendo as implicações da utilização de estratégias de regulação emocional por indivíduos com traços diferenciados de personalidade. Compreender esta relação auxiliará gestores na implantação de políticas no trabalho que ajudem indivíduos com diferentes personalidades a regular melhor suas emoções com o intuito de atingirem maiores níveis de bem-estar subjetivo. Espera-se que este estudo forneça mais insumos para a elaboração de políticas de seleção, treinamento e bem-estar no trabalho.

Método

Participantes da pesquisa

Participaram do estudo 310 trabalhadores do estado da Bahia. Os indivíduos foram escolhidos de forma não probabilística, sendo 56,5% do sexo feminino, com idade variando entre 17 e 65 anos ($M = 34,1$; $DP = 10$). Em relação ao nível educacional, 23,9% completaram o ensino médio, 38,4% estavam cursando ou já haviam concluído o nível superior, 49,7% possuíam especialização e 8,1% cursavam ou já haviam concluído mestrado, doutorado ou pós-doutorado. Quanto à atuação profissional, 19,7% se inseria na área de saúde, 11,6% na administração pública e 8,1% em atividades financeiras e de seguros. Os 39,4% restantes atuavam em setores e atividades diversos e a porcentagem variava de 0,3 a 7,4%.

Instrumentos

Foram utilizados três instrumentos de coleta de dados:

1. Inventário dos Cinco Grandes Fatores da Personalidade (IGFP-5) - consiste em uma medida de autorrelato breve, composta por 44 itens e designada a avaliar as cinco dimensões da personalidade. Para este estudo, foram utilizadas apenas os itens das dimensões de neuroticismo e extroversão, compostas por oito itens cada uma. A escala é introduzida pela afirmativa: "Eu me vejo como alguém que..." e de itens que representam alternativas de resposta como: "É conversador, comunicativo". As alternativas de respostas estão organizadas em uma escala likert de seis pontos, abrangendo os seguintes extremos: 1 = Discordo totalmente e 6 = Concordo totalmente.

2. *The Emotion Regulation Profile-Revised* (ERP-R) - consiste em uma medida de diferenças individuais na regulação emocional que possui 15 situações eliciadoras de emoções (Nelis et al., 2011). Nesta pesquisa foi utilizada a versão reduzida de seis situações e validada para o contexto brasileiro: três eliciadoras de emoções positivas (alegria, orgulho e contentamento) e três eliciadoras de emoções negativas (raiva, tristeza e medo) (Gondim et al., 2015). Nos cenários que descrevem situações eliciadoras de emoções positivas, são apresentadas quatro opções de respostas envolvendo estratégias adaptativas (por exemplo: manifestação do comportamento) e quatro opções de resposta que se referem ao uso de estratégias consideradas desadaptativas (por exemplo: preocupação excessiva). Já nos cenários que descre-

vem situações desagradáveis, são apresentadas quatro opções de respostas que caracterizam estratégias funcionais (por exemplo: expressão das emoções) e quatro opções de respostas que descrevem estratégias disfuncionais (por exemplo: desamparo aprendido). Como exemplo tem-se o cenário eliciador da emoção medo (situação eliciadora de emoção negativa): "Você tem que fazer uma apresentação oral para várias pessoas". Sendo uma alternativa de estratégia funcional: "Você tenta se distrair fazendo uma atividade que lhe é agradável" e uma alternativa de estratégia disfuncional: "Você diz que nunca vai chegar lá e se sente um zero à esquerda". Os respondentes são solicitados a escolher qual(is) das oito alternativas (quatro funcionais e quatro disfuncionais nos cenários negativos) aquelas que melhor descrevem sua(s) mais provável(eis) reação(ções).

3. Escala de bem-estar subjetivo (EBES) – Esta escala, construída e validada no Brasil por Albuquerque e Tróccoli (2004), objetiva mensurar os três maiores componentes do bem-estar subjetivo: satisfação com a vida, afeto positivo e afeto negativo. O instrumento é composto de 62 itens divididos em duas partes. A primeira, que vai do número 1 ao 54, abrange afetos positivos e negativos (por exemplo: transtornado), para os quais o indivíduo deve responder como tem se sentido ultimamente. As alternativas de respostas estão organizadas em uma escala *likert* de cinco pontos, abrangendo os seguintes extremos: 1 = Nem um pouco e 5 = Extremamente. A segunda parte é composta pelos 15 itens restantes e descrevem julgamentos relativos à avaliação de satisfação com a vida, como, por exemplo: "Estou satisfeito com minha vida". A escala abrange os extremos: 1 = Discordo Totalmente e 6 = Concordo Totalmente.

Procedimento de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada mediante um questionário autoadministrado via internet, *survey on-line*, contendo as três escalas juntamente com dados sociodemográficos. A ferramenta utilizada para a construção do questionário foi o *EFSurvey* (<http://www.unipark.com>). Para a operacionalização desta coleta foram utilizadas três diferentes formas: 1. Um *link* do *survey* foi enviado via e-mail e via rede social (*facebook*) a trabalhadores de diversas áreas no estado da Bahia; 2. Trabalhadores foram reunidos em um laboratório de informática e foi pedido que preenchessem o *survey*; e 3. O *link* (endereço eletrônico) foi repassado para trabalhadores pessoalmente, de forma escrita, sendo pedido que preenchessem o questionário relacionado àquele *link* assim que tivessem acesso à internet. O projeto desta pesquisa foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade Adventista da Bahia (Fadba), por meio da Resolução nº 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde (CAAE: 14375713.7.0000.0042). Os participantes, ao acessarem o questionário *on-line*, encontravam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). As páginas contendo as perguntas do questionário só se tornavam acessíveis a partir da aceitação por parte dos participantes dos elementos contidos neste termo.

Procedimentos de análise dos dados

Como procedimento de coleta de dados, inicialmente foi verificada a normalidade dos dados. A normalidade multivariada foi verificada a partir da análise dos resíduos padronizados com a utilização dos testes de *Kolmogorov-Smirnov* e *Shapiro-Wilk*, que de acordo com Field (2009) devem ter seu nível de significância maior do que 0,05. Ou seja, valores significativos (Sig. < 0,05) indicam um desvio da normalidade. Os resíduos foram extraídos a partir de quatro análises de regressões com as variáveis independentes, tendo como variável dependente o indicador de BES geral e as três dimensões de BES (afetos positivos, afetos negativos e satisfação com a vida). Foram identificados sete casos atípicos excluídos da base de dados, totalizando 310 casos válidos.

Foram realizadas análises descritivas (médias, desvio-padrão, porcentagens) para caracterização da amostra, e análise de correlação de *Pearson* entre as variáveis. Para testar o poder preditivo das variáveis do estudo (extroversão, neuroticismo, regulação emocional ascendente e descendente) sobre o BES e a moderação da regulação

emocional ascendente e descendente na relação entre traços pessoais (neuroticismo e extroversão) e BES, foram realizadas quatro análises de regressão linear múltipla a partir da utilização do programa estatístico SPSS (versão 18). Sendo consideradas nestas análises, como variáveis dependentes o indicador geral de bem-estar subjetivo, assim como cada uma de suas três dimensões: afetos negativos, afetos positivos, e satisfação com a vida. Como variáveis predictoras as variáveis independentes (extroversão e neuroticismo) e as moderadoras (regulação ascendente e regulação descendente), e os termos de interações. As variáveis de interação foram criadas a partir da multiplicação das VIs e moderadoras, gerando, assim, quatro novas variáveis: neuroticismo X regulação ascendente, extroversão X regulação ascendente, neuroticismo X regulação descendente, extroversão X regulação ascendente. A regressão foi realizada em blocos, sendo que no primeiro foram incluídas as VIs e as moderadoras sem as interações (teste de predição). No segundo bloco, foram adicionadas as variáveis de interação, resultando em dois distintos modelos (teste de moderação). No programa *ModGraph* (Jose, 2013) foi possível avaliar a significância da variável moderadora nos diferentes valores da variável independente, a partir de testes de significância dos declives (coeficientes de regressão) das duas retas obtidas.

Resultados

Os resultados apresentados na Tabela 1 apontam para correlações positivas moderadas entre os escores de bem-estar subjetivo e os dois modos de regulação: ascendente (potencialização dos efeitos benéficos das emoções positivas) ($r = 0,41$, $p < 0,01$) e descendente (redução dos efeitos deletérios das emoções negativas) ($r = 0,43$, $p < 0,01$). A análise dos dados revela uma associação positiva e moderada entre o traço de personalidade extroversão e as variáveis: BES ($r = 0,42$, $p < 0,01$) e a dimensão de afetos positivos ($0,48$, $p < 0,01$). Por sua vez, este traço se correlaciona de forma negativa com os afetos negativos, ainda que esta relação seja fraca.

O BES apresentou correlação negativa significativa com o neuroticismo ($r = -0,70$, $p < 0,01$) e, dentre suas dimensões, pode-se identificar os afetos positivos ($r = -0,57$, $p < 0,01$) e a satisfação com a vida ($r = -0,60$, $p < 0,01$), apresentando correlações moderadas e negativas com este traço de personalidade. O mesmo padrão se demonstra nas correlações existentes entre esse traço de personalidade e os dois modos de regulação emocional: ascendente ($r = -0,35$, $p < 0,01$) e descendente ($r = -0,41$, $p < 0,01$).

Os resultados da análise de regressão realizada sendo considerado como variável dependente o BES encontra-se na Tabela 2. A variável neuroticismo mostra-se como um predictor negativo que impacta significativamente o BES, sendo seu coeficiente

Tabela 1. Matriz de correlações entre o bem-estar subjetivo, regulação ascendente e descendente e traços pessoais

Bem-estar Subjetivo		Afetos Negativos	Afetos Positivos	Satisfação com a vida	Regulação Ascendente	Regulação Descendente	M	DP
Bem-estar Subjetivo	1,00	-	-	-	-	-	3,69	0,56
Afetos Negativos	-0,86**	1,00	-	-	-	-	2,06	0,61
Afetos Positivos	0,87**	-0,57**	1,00	-	-	-	3,36	0,70
Satisfação com a vida	0,84**	-0,60**	0,67**	1,00	-	-	3,70	0,67
Regulação Ascendente	0,41**	-0,37**	0,33**	0,37**	1,00	-	3,01	3,68
Regulação Descendente	0,43**	-0,35**	0,42**	0,35**	0,47**	1,00	2,52	2,82
Neuroticismo	-0,70**	0,63**	-0,57**	-0,60**	-0,35**	-0,41**	3,00	0,89
Extroversão	0,42**	-0,25**	0,48**	0,37**	0,26**	0,24**	3,97	0,84

* $p < 0,001$.

Tabela 2. Preditores do bem-estar subjetivo e variáveis de interação

Afetos Negativos Variáveis	b	SE b	β
Passo 1			
Constante	3,688	0,020	
Neuroticismo_C	- 0,320	0,020	-0,560*
Extroversão_C	0,130	0,020	0,230*
Regulação Descendente_C	0,050	0,020	0,090**
Regulação Ascendente_C	0,060	0,020	0,110**
Passo 2			
Constante	3,727	0,220	
Neuroticismo_C	- 0,300	0,020	-0,530*
Extroversão_C	0,120	0,020	0,220*
Regulação Descendente_C	0,060	0,020	0,120**
Regulação Ascendente_C	0,050	0,020	0,090**
Neuroticismo*Regul.Desc_C	0,010	0,020	0,020
Neuroticismo*Regul.Asc._C	0,040	0,020	0,080
Extroversão*Regul. Desc._C	0	0,020	0
Extroversão*Regul. Asc._C	-0,070	0,020	-0,130**

R² ajustado: 0,57 para o passo 1; R² ajustado: 0,60 para o passo 2.

**p* < 0,001.

***p* < 0,050.

de regressão $\beta = -0,56$, ($p < 0,001$). As variáveis extroversão, RD e RA contribuíram de forma positiva para o modelo, apresentando respectivamente os valores de $\beta = 0,23$, ($p < 0,001$), $\beta = 0,09$, ($p < 0,050$) e $\beta = 0,11$, ($p < 0,050$). O poder preditivo se mantém para todas as variáveis independentes no segundo passo, quando se incluem as interações. No que se refere à significância das moderações, pode-se verificar que apenas a interação existente entre a extroversão e a regulação ascendente fez uma contribuição significativa para o BES ($\beta = -0,13$, $p < 0,050$), indicando que o efeito da extroversão sobre ele foi moderado pela regulação ascendente.

Na Figura 2, observa-se as retas com os valores para níveis baixos e altos da variável moderadora regulação ascendente.

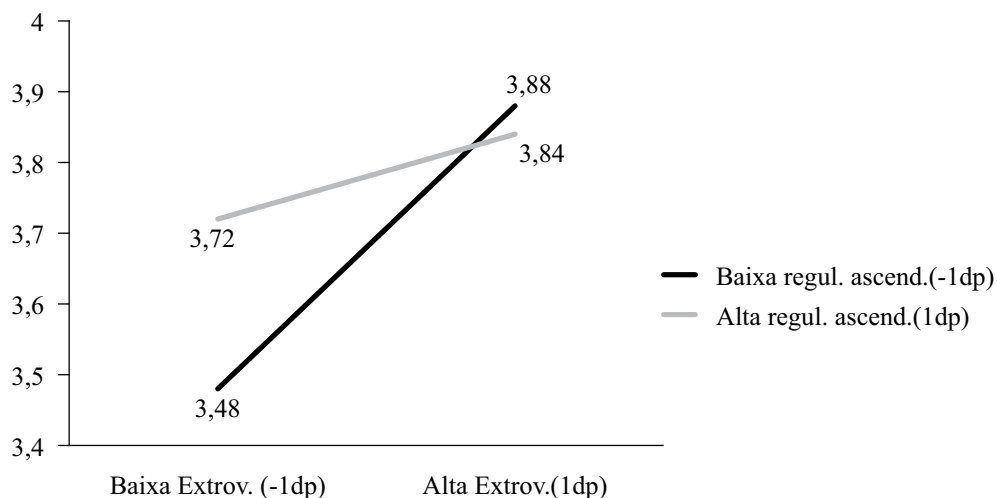


Figura 2. Resultados da moderação do efeito da regulação ascendente sobre o bem-estar subjetivo em trabalhadores com alta ou baixa extroversão

As retas apresentaram significância estatística apenas para níveis baixos de regulação ascendente ($b = 0,20$; $t = 6,14$; $p < 0,01$), enquanto para níveis altos de regulação ascendente ($b = 0,06$; $t = 1,84$; $p > 0,01$) não foi encontrada significância. Portanto, apenas para baixo uso de regulação ascendente os níveis de bem-estar subjetivo dos trabalhadores se alteraram de acordo com os traços de extroversão, de modo que uma menor utilização de estratégias de regulação emocional ascendentes, afeta de forma significativa o bem-estar de indivíduos que apresentam menos traços de extroversão, quando comparados com indivíduos que apresentam pontuação alta neste traço.

Os resultados da segunda análise de regressão múltipla considerando os dois modos de regulação, os dois traços de personalidade e os quatro termos de interação sobre a dimensão afeto negativo encontram-se descritos na Tabela 3. Para este modelo, a variável neuroticismo se mostrou como um preditor positivo que impacta significativamente nos afetos negativos, sendo seu coeficiente de regressão $\beta = 0,55$ ($p < 0,001$). A regulação ascendente contribuiu significativamente de forma negativa para o modelo, apresentando o valor de $\beta = -0,14$ ($p < 0,050$). Esta predição se manteve significativa quando foram incluídos os termos de interação.

A regulação descendente e a extroversão não apresentaram contribuições significativas. No que se refere à significância das moderações, pode-se verificar que as interações existentes entre neuroticismo e regulação ascendente ($\beta = -0,10$, $p < 0,050$), e extroversão e regulação ascendente ($\beta = 0,13$, $p < 0,050$) contribuíram significativamente para os afetos negativos, indicando que o efeito desses dois traços de personalidade sobre os afetos negativos foi moderado pela regulação ascendente. A contribuição da interação entre neuroticismo e regulação ascendente foi negativa e a contribuição da interação extroversão e regulação ascendente foi positiva.

A Figura 3 permite identificar os efeitos do neuroticismo sobre os afetos negativos moderado pela regulação ascendente.

Tabela 3. Preditores dos afetos negativos e variáveis de interação

Afetos Negativos Variáveis	b	SE b	β
Passo 1			
Constante	2,056	0,02	
Neuroticismo_C	0,340	0,03	0,55*
Extroversão_C	-0,040	0,02	-0,06
Regulação Descendente_C	-0,020	0,03	-0,03
Regulação Ascendente_C	-0,090	0,03	-0,14**
Passo 2			
Constante	2,029	0,02	
Neuroticismo_C	0,320	0,03	0,53*
Extroversão_C	-0,030	0,02	-0,05
Regulação Descendente_C	-0,040	0,03	-0,07
Regulação Ascendente_C	-0,070	0,03	-0,11**
Neuroticismo*Regul.Desc_C	0,020	0,03	0,04
Neuroticismo*Regul.Asc._C	-0,060	0,03	-0,10**
Extroversão*Regul. Desc._C	-0,010	0,03	-0,02
Extroversão*Regul. Asc._C	0,070	0,03	0,13**

R² ajustado: 0,43 para o passo 1; R² ajustado: 0,45 para o passo 2.

* $p < 0,001$.

** $p < 0,050$.

As duas retas apresentaram significância estatística para níveis altos ($b = 0,26$; $t = 6,17$; $p < 0,001$) e baixos de regulação ascendente ($b = 0,38$; $t = 8,74$; $p < 0,001$). A utilização da regulação ascendente por indivíduos com traços de neuroticismo associou-se negativamente com os níveis de afetos negativos.

No que se refere ao efeito da extroversão sobre os afetos negativos pela moderação da regulação ascendente, a Figura 4 revela as duas retas obtidas para os níveis alto e baixo desse traço de personalidade.

Os valores do coeficiente de regressão dos testes t e da significância das duas retas foram para níveis altos de regulação ascendente $b = 0,04$; $t = 0,96$; $p > 0,05$, e para os níveis baixos, $b = -0,1$; $t = -2,42$; $p < 0,05$. Portanto, somente para níveis baixos de regulação ascendente os valores de afetos negativos se alteraram para indivíduos extrovertidos, não havendo alterações significativas para os níveis altos.

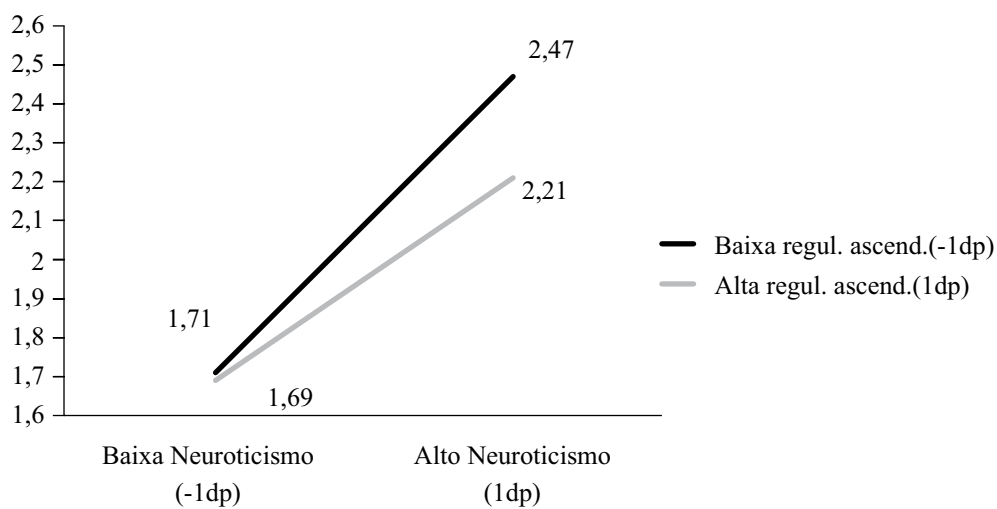


Figura 3. Resultados da moderação da regulação ascendente sobre os afetos negativos em trabalhadores com baixo e alto neuroticismo

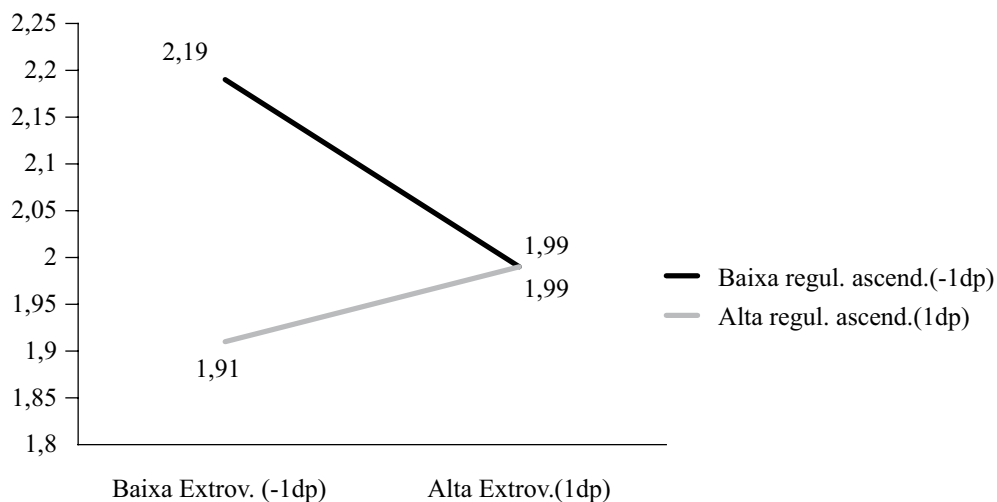


Figura 4. Resultados da moderação da regulação ascendente sobre os afetos negativos em trabalhadores com baixa e alta extroversão

Discussão

A análise das características individuais de trabalhadores que apresentam traços de extroversão e neuroticismo conduziu a importantes resultados sobre o modo como processos regulatórios estão relacionados a indicadores de BES. Embora todas as variáveis do estudo tenham se mostrado preditoras do BES, o neuroticismo revelou-se com maior poder de predição negativa. O melhor previsor positivo para o BES é a extroversão, seguida da regulação ascendente e, por último, a regulação descendente. Pode-se afirmar, então, que as Hipóteses 1(a) e 1(b) e 1(c) foram corroboradas.

No que tange à moderação, a regulação ascendente, que potencializa os efeitos benéficos das emoções positivas, desempenha um importante papel moderador nas relações entre esses traços e o bem-estar subjetivo dos trabalhadores. Esperava-se, entretanto, que indivíduos mais extrovertidos que faziam maior uso de regulação ascendente apresentassem maiores níveis de BES – Hipótese 2(a). A suposição era de que, ao utilizar de estratégias de regulação ascendente com o intuito de criar, manter ou aumentar os efeitos benéficos de emoções positivas (Gross, 2014), o seu bem-estar subjetivo seria beneficiado ainda mais. Todavia, este não foi o efeito observado. Ao contrário, o uso da regulação ascendente não aumentou o BES de indivíduos extrovertidos. Tão pouco as hipóteses 2(b) e 2(c) foram corroboradas. Todavia, foi identificado um importante efeito moderador quando se faz menor uso da regulação ascendente.

O que explicaria este efeito? Os afetos positivos favorecem as relações interpessoais, assim como um bom desempenho em variados aspectos da vida do indivíduo, incluindo o trabalho (Lyubomirsky, King, & Diener, 2005). Estudos indicam que a expressão e amplificação de emoções positivas ajudam a atingir as metas de interação no trabalho. Três linhas de investigações analisam os aspectos da regulação de tais emoções positivas neste contexto, sinalizando seus efeitos positivos para os resultados pretendidos: estudos sobre o Gerenciamento de impressão por parte do trabalhador, que compreende as emoções positivas como favorecedoras da percepção de uma imagem positiva por parte de colegas e superiores (Andrade, & Ho, 2009; Grandey, Fisk, Mattila, Jansen, & Sidean, 2005; Jones, & Pittman, 1982); estudos sobre o Trabalho emocional, que compreende a regulação de emoções positivas no trabalho a partir de regras de exibição como favorecedora do alcance dos objetivos, em especial na interação com os clientes (Hochschild, 1979; Zapf, & Holz, 2006); e estudos sobre o Contágio emocional que compreende experiências de emoções positivas que podem ser transmitidas a outros resultando em efeitos positivos (Barger, & Grandey, 2006; Barsade, 2002; George, 2002; Pugh, 2001).

A demonstração exagerada de emoções positivas, entretanto, pode sugerir inautenticidade e levar a efeitos indesejáveis nas relações interpessoais (Liu, & Perrewé, 2006). De acordo com Grandey (2015), extrovertidos podem expressar sentimentos inautênticos não se demonstrando estressados e ainda obterem bom desempenho nas suas relações interpessoais. Todavia, o esforço em exagerar na expressão de tais emoções pode trazer efeitos negativos para o bem-estar do trabalhador, ainda que gerem resultados positivos no desempenho no trabalho.

A literatura é clara ao apontar que os extrovertidos vivenciam como traço estados afetivos positivos (Komulainem et al., 2014) e conforme afirmam Nunes, Hutz e Nunes (2010) buscam estabelecer boas interações sociais e situações estimulantes, que já beneficiam seu bem-estar. Assim, apesar de a extroversão estar associada a maiores níveis de afetos positivos (Verduyn, & Brans, 2012; Wilt, Nofle, Fleeson, & Spain, 2012) e a menores níveis de afetos negativos, o uso da regulação emocional ascendente por quem não necessita potencializar afetos positivos pode ter um efeito contrário, gerando um desgaste emocional adicional, além de exercer um efeito indesejável gerado pela impressão de expressão inautêntica. Efeitos indesejáveis na inte-

ração, por sua vez, estariam associados a menores níveis de bem-estar subjetivo (Nunes et al., 2010). Extrovertidos que fazem mais uso de regulação emocional ascendente, ou seja, tentam potencializar os efeitos benéficos das emoções positivas não são beneficiados em seus níveis de BES. Entretanto, os resultados apontaram que trabalhadores extrovertidos que fazem menos uso de regulação ascendente melhoram seus indicadores de BES.

Dito de outro modo, os benefícios da regulação ascendente seriam mais evidentes entre os introvertidos ou aqueles que apresentam menores traços de extroversão, já que muitas vezes não se envolvem naturalmente em situações potencializadoras de seus estados de felicidade (Fleeson, 2001; Fleeson, Malanos, & Achille, 2002; McNiel, & Fleeson, 2006). Neste caso, os indivíduos que fazem uso de regulação ascendente agiriam contra a sua própria disposição para atingirem algum objetivo ou sentirem-se mais felizes (Zelenski, Santoro, & Whelan, 2012; Zelenski, et al., 2013). Os resultados do estudo aqui apresentado sugerem que a aprendizagem do uso da regulação ascendente pode beneficiar os introvertidos no sentido de alcançarem maiores níveis de bem-estar subjetivo, mas não os extrovertidos, que tendem a manejar bem seus estados afetivos de felicidade e qualquer exagero pode gerar sentimentos de um artificialismo, reduzindo sua percepção de BES.

Indivíduos introvertidos, no entanto, demonstram dificuldades em manejar emoções para dissimulá-las. Os resultados encontrados no presente estudo sugerem, não obstante, que, embora a utilização eficaz de estratégias em contextos de trabalho deva considerar os traços de personalidade, talvez seja possível ajudar indivíduos introvertidos a fazerem melhor uso de estratégias de regulação ascendente por meio de treinamentos que os façam incorporá-las em seu repertório comportamental (Bono, & Vey, 2007; Chi, Grandey, Diamond, & Krimmel, 2011; Grandey, 2015; Judge, Wood, & Hurst, 2009). Esta suposição se fortalece pelo fato de que os resultados deste estudo indicam também que indivíduos menos extrovertidos e que fazem pouco uso de regulação ascendente apresentam mais afetos negativos. Indivíduos mais extrovertidos que fazem menos uso de regulação ascendente apresentaram menos afetos negativos, o que sinaliza que o traço de personalidade extroversão é que protege da vivência de emoções negativas e não o uso da regulação emocional ascendente.

No que se refere à moderação da regulação emocional na relação entre neuroticismo e bem-estar subjetivo, os resultados revelaram relacionamentos não esperados entre as variáveis estudadas. As hipóteses 3(a), 3(b) e 3(c) previam que a regulação descendente ajudaria indivíduos com traços mais fortes de neuroticismo a apresentarem melhores indicadores de BES. No entanto, a moderação ocorreu somente pela regulação ascendente, ou seja, via potencialização dos efeitos benéficos das emoções positivas. Deste modo tais hipóteses também não foram corroboradas.

De acordo com Ng (2009), mecanismos biológicos são responsáveis pela relação neuroticismo e afeto negativo, sendo a hereditariedade dos afetos negativos estimada em até 80% em indivíduos com traços de neuroticismo. Estudos demonstram que traços de neuroticismo são preditores de afetos negativos (Costa, & McCrae, 1980). Deste modo, esperava-se que a regulação descendente reduzindo os efeitos indesejáveis das emoções negativas fosse moderadora da relação neuroticismo-BES, o que não ocorreu.

Em síntese, os resultados do presente estudo indicam que indivíduos com altos ou baixos traços de neuroticismo que fazem menor uso da regulação ascendente experimentam mais afetos negativos. Isto permite concluir que a regulação ascendente poderia vir a beneficiar o bem-estar daqueles que apresentam traços de neuroticismo, ainda que de modo indireto (Ng, 2009). O bem-estar pode ser beneficiado a partir da expressão e ampliação da vivência de emoções positivas (Fredrickson, 1998). De acordo com Ng (2009), indivíduos neuroticistas também são capazes de sentir

emoções positivas embora sob determinadas circunstâncias (por exemplo: situações levemente agradáveis). As implicações disto para o bem-estar de tais indivíduos é que esforços podem ser empreendidos para que haja um aumento das vivências de emoções positivas no lugar de considerar como foco as negativas. Isto revela-se de grande importância no ambiente de trabalho em que é muito difícil evitar situações que desencadeiem emoções negativas. Criar um ambiente de trabalho que também promova experiências positivas pode vir a ser bastante contributivo para aqueles trabalhadores com traços de neuroticismo mais elevados.

Algumas evidências empíricas, todavia, sugerem que por demandas de regras de expressividade emocional no trabalho, indivíduos com traços de neuroticismo regulam suas emoções positivas para serem bem-sucedidos (por exemplo: Isen & Baron, 1991), havendo associação com a criatividade individual e grupal (Isen, 2003). Mais uma vez evidencia-se que o ambiente de trabalho pode ter influência nos efeitos do neuroticismo sobre o desempenho.

Deve-se considerar, no entanto, que afetos positivos se mostraram mais associados a resultados de sucesso do que afetos negativos em uma ampla gama de domínios contextuais, incluindo o local de trabalho (Lyubomirsky et al., 2005). Embora indivíduos com traços de neuroticismo possam ter um bom desempenho em tarefas difíceis quando vivenciem afetos negativos, os benefícios das emoções positivas são superiores no que se refere ao bem-estar. (Fredrickson, 1998; Tamir, 2005).

Constata-se, portanto, que somente as hipóteses de predição foram corroboradas neste estudo. A Figura 5 sintetiza os achados deste estudo.

Conclusões

A utilização da regulação ascendente revelou, neste estudo, desempenhar um papel importante na melhoria do BES. Apesar de os traços pessoais serem consideravelmente estáveis e contribuírem de modo mais direto para os níveis de BES, a regulação emocional, passível de desenvolvimento mediante processos de socialização e de treinamento, pode vir a contribuir na melhoria destes indicadores. É possível afirmar que trabalhadores com distintas características individuais vivenciam diferentes níveis de bem-estar subjetivo a depender da forma como fazem uso da regulação emocional, especialmente a regulação ascendente. Esta conclusão apresenta-se como uma evidência importante para os estudos da psicologia positiva. Os resultados deste estudo também trazem implicações para a gestão de pessoas, pois geram insumos para empreender ações que possam ajudar trabalhadores com traços mais evidentes de introversão e neuroticismo a fazerem melhor uso de processos regulatórios ascendentes para aumentar seu BES.

Duas limitações mais visíveis foram identificadas. Embora a escolha dos dois traços pessoais tenha sido realizada a partir de evidências empíricas, um estudo com os demais traços pessoais do *Big Five* poderia revelar relações antes não encontradas. A outra limitação decorre do fato de a amostra ter abrangido uma variedade de trabalhadores pertencentes a diferentes categorias. A não delimitação a um ramo ou tipo de ocupação específica impediu a realização de uma análise detalhada relacionando processos regulatórios e contextos específicos de trabalho. Como lacunas para futuras pesquisas, pode-se considerar a necessidade de maior investigação da intensidade e da motivação para se utilizar ou não regulação ascendente. A identificação dos motivos conduziria a uma melhor compreensão dos elementos contextuais e disposicionais envolvidos na regulação emocional, permitindo avaliar o papel das demandas de regras de exibição de expressões emocionais e sua relação com níveis de bem-estar subjetivo.

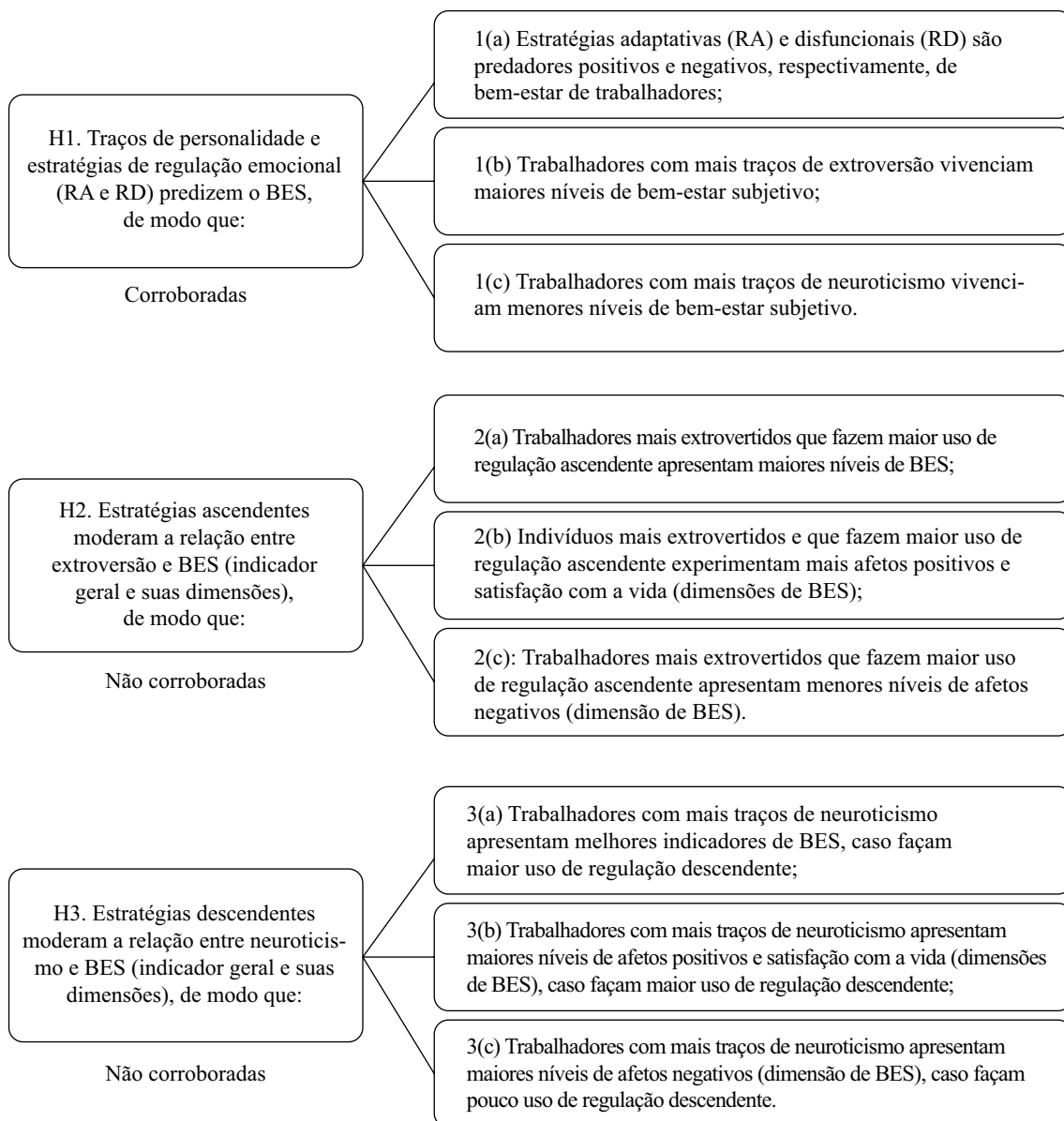


Figura 5. Hipóteses da pesquisa que foram corroboradas

Referências

- Ahmad, J., Ather, M. R., & Hussain, M. (2014). Impact of big five personality traits on job performance (organizational commitment as a mediator). In *Management, Knowledge and Learning International Conference* (pp. 571-577), Eslovênia.
- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722004000200008>
- Andrade, E. B., & Ho, T. H. (2009). Gaming emotions in social interactions. *Journal of Consumer Research*, 36(4), 539-552. <https://doi.org/10.1086/599221>
- Barger, P. B., & Grandey, A. A. (2006). Service with a smile and encounter satisfaction: emotional contagion and appraisal mechanisms. *The Academy of Management Journal*, 49(6), 1229-1238.

- Barsade, S. G. (2002). The Ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644-675. <https://doi.org/10.2307/3094912>
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2007). Personality and emotional performance: Extraversion, neuroticism, and self-monitoring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 177-192. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.2.177>
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and Burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Chi, N.W., Grandey, A. A., Diamond, J. A., & Krimmel, K. R. (2011). Want a tip? Service performance as a function of extraversion and emotion regulation. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337-1346. <https://doi.org/10.1037/a0022884>.
- Chiuzi, R. M., Siqueira, M. M. M., & Martins, M. C. F. (2012). As dimensões da organização positiva e seus impactos sobre o bem-estar dos trabalhadores. *Mudanças - Psicologia da Saúde*, 20(1-2), 21-40. <https://doi.org/10.15603/2176-1019/mud.v20n1-2p31-40>
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1980). Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38(4), 668-678. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.38.4.668>
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.4.989>
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 498-508. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.09.006>
- Diener, E. (1996). Subjective well-being in crosscultural perspective. In H. Grad, A. Blanco, & J. Georgas (Eds.), *Key issues in cross: Cultural psychology* (pp. 319-330). Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando o SPSS*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Fleeson, W. (2001). Toward a structure- and process-integrated view of personality: Traits as density distributions of states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(6), 1011-1027. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.80.6.1011>
- Fleeson, W., Malanos, A. B., & Achille, N. M. (2002). An intraindividual process approach to the relationship between extraversion and positive affect: Is acting extraverted as "good" as being extraverted? *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(6), 1409-1422. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.83.6.1406>
- Flores-Mendoza, C., Alvarenga, M. A. S., & Carvalho, H. W. (2005). Perfil dos traços de personalidade do cidadão brasileiro: um estudo com o NEO-PI Forma R. *Livro de Resumos do Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica*, Belo Horizonte, MG, Brasil, 7..
- Flores-Mendoza, C., & Colom R. (2006). *Introdução à psicologia das diferenças individuais*. Porto Alegre, RS: Artmed.

- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2 (3), 300–319. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.300>
- García, L. F. (2006). Teorias psicométricas da personalidade. In C. Flores-Mendoza, & R. Colom (Orgs.), *Introdução à psicologia das diferenças individuais* (pp. 219-241). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Garcia, G., & Erlandsson, A. (2011). The Relationship between personality and subjective well-being: Different association patterns when measuring the affective component in frequency and intensity. *Journal of Happiness Studies*, 12(6), 1023-1034. <https://doi.org/10.1007/s10902-010-9242-6>
- George, J.M. (2002). "Affect regulation in group and teams". in .G. Lord, R. J. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior* (pp. 182-217). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler (Ed.), *Review of personality and social psychology* (Vol. 2, pp. 141-165). Beverly Hills, CA: Sage.
- Gondim, S. M. G., Pereira, C., Hirschle, A. L. T., Palma, E. M. S., Alberton, G. D., Paranhos, J., ... Ribeiro, W. R. B. (2015). Perfil de regulação emocional: Adaptação e validação de uma medida de características pessoais de regulação das emoções. *Revista Psicologia: Reflexão e Crítica*, 28(4), 659-667. <https://doi.org/10.1590/1678-7153.201528403>
- Graham, J. R., & Shier, M. L. (2010). The social work profession and subjective well-being: The impact of a profession on overall subjective well-being. *British Journal of Social Work*, 40(5), 1553-1572. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp049>
- Grandey, A. A. (2015). Smiling for a wage: What emotional labor teaches us about emotion regulation. *Psychological Inquiry*, 26(1), 54-60. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2015.962444>
- Grandey, A. A., Dieffendorf, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2012). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York, NY: Routledge.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., & Sideman, L. A. (2005). Is "service with a smile" enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96, 38-55. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2004.08.002>
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>
- Gross, J. J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*, 10(6), 214-219. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00152>
- Gross, J. J. (2014). *Handbook of emotion regulation* (2a ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Gross, J. J., Richards, J. M., & John, O. P. (2006). Emotion regulation in everyday life. In D. K. Snyder, J. A. Simpson, & J. N. Hughes (Eds.), *Emotion regulation*

- in families: Pathways to dysfunction and health* (pp. 13–35). Washington, DC: American Psychological Association.
- Gross, J. J., Sutton, S. K., & Ketelaar, T. (1998). Relations between affect and personality: Support for the affect-level and affective-reactivity views. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *24*(3), 279-288. <https://doi.org/10.1177/0146167298243005>
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, *85*(3), 551-575.
- Hulsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*(3), 361-89. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Isen, A. M. (2003). Positive affect as a source of human strength. In L. G. Aspinwall, & U. M. Staudinger (Eds.), *A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions for a positive psychology* (pp. 179-195). Washington, DC: American Psychological Association.
- Isen, A. M., & Baron, R. A. (1991). Positive affect as a factor in organizational behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (pp. 1-53). Greenwich, CT: JAI Press.
- Jones, E. E., & Pittman, T. S. (1982). Toward a general theory of strategic self-presentation. *Psychological Perspectives on the Self*, *1*, 231-262.
- Jose, P. E. (2013). *ModGraph-I: A programme to compute cell means for the graphical display of moderational analyses: The internet version, Version 3.0*. Victoria: University of Wellington.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience sampling study. *Personnel Psychology*, *62*(1), 57-88. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.01129.x>
- Kim, E., & Yoon, D. (2012). Why does service with a smile make employees happy? A social interaction model. *Journal of Applied Psychology*, *97*(5), 1059-1067. <https://doi.org/10.1037/a0029327>.
- Komulainen, E., Meskanen, K., Lipsanen, J., Lahti, J. M., Jylh, P., Melartin, P., ... Ekelund, J. (2014). The Effect of Personality on Daily Life Emotional Processes. *PLoS ONE*, *9* (10), e110907. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0110907>
- Liu, Y., & Perrewe, P. L. (2006). Are they for real? The interpersonal and intrapersonal outcomes of perceived authenticity. *International Journal of Work Organisation and Emotion*. *1*(3), 204-214. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2006.010788>
- Livingstone, K. M., & Srivastava, S. (2012). Up-regulating positive emotions in everyday life: Strategies, individual differences, and associations with positive emotion and well-being. *Journal of Research in Personality*, *46*(5), 504–516. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2012.05.009>
- Livingstone, K. M., & Srivastava, S. (2014). Personality and positive emotion. In M. Tugade, M. Shiota, & L. Kirby (Eds.), *Handbook of positive emotions* (pp. 82-99). New York, NY: Guilford.

- Lucas, R. E. (2008). Personality and subjective well-being. In M. Eid, & R. J. Larsen (Eds.), *The science of subjective well-being* (pp. 171-194). New York, NY: Guilford.
- Lucas, R. E., & Diener, E. (2009). Personality and subjective well-being. In E. Diener (Org.), *The science of well-being* (Social indicators research series, Vol. 37, pp. 75-102). Dordrecht: Springer.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803-855. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.131.6.803>
- McNiel, J. M., & Fleeson, W. (2006). The causal effects of extraversion on positive affect and neuroticism on negative affect: Manipulating state extraversion and state neuroticism in an experimental approach. *Journal of Research in Personality*, 40(5), 529-550. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2005.05.003>
- Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C., & Gross, J. J. (2009). Using an emotion regulation framework to predict the outcomes of emotional labour. In C. E. J. Härtel, N. M. Ashkanasy, & W. J. Zerbe (Eds.), *Research on emotion in organizations: Emotions in groups, organizations and cultures* (pp. 245-273). Bingley: Emerald.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2011). Measuring individual differences in emotion regulation: The Emotion Regulation Profile-Revised (ERP-R). *Psychologica Belgica*, 51(1), 49-91. <https://doi.org/10.5334/pb-51-1-49>
- Ng, W. (2009). Clarifying the relation between neuroticism and positive emotions. *Personality and Individual Differences*, 47(1), 69-72. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.01.049>
- Ng, W., & Diener, E. (2009). Personality differences in emotions: Does emotion regulation play a role? *Journal of Individual Differences*, 30(2), 100-106. <https://doi.org/10.1027/1614-0001.30.2.100>
- Nunes, C. H. S. S. (2007). Lançamento da Escala Fatorial de Extroversão (EFEX) e Escala Fatorial de Socialização (EFS). *Avaliação Psicológica*, 6(1), 103-106.
- Nunes, C. H. S. S., Hutz, C. S., & Giacomoni, C. H. (2009). Associação entre bem-estar subjetivo e personalidade no modelo dos cinco grandes fatores. *Avaliação Psicológica*, 8(1), 99-108.
- Nunes, C. H. S. S., Hutz, C. S., & Nunes, M. F. O. (2010). *Bateria Fatorial de Personalidade (BFP): Manual técnico*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2012). Five-factor model of personality and organizational commitment: The mediating role of positive and negative affective states. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 647-658. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.03.002>
- Penney, L. M., David, E., & Witt, L. A. (2011). A review of personality and performance: Identifying boundaries, contingencies, and future research directions. *Human Resource Management Review*, 21(4), 297-310. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2010.10.005>
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027. <https://doi.org/10.2307/3069445>

- Quoidbach, J., Berry, E., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2010). Positive emotion regulation and well-being: Comparing the impact of eight savoring and dampening strategies. *Personality and Individual Differences, 49*(5), 368-373. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.03.048>
- Roberts, B. W., Wood, D., & Caspi, A. (2008). The development of personality traits in adulthood. In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3a ed., pp. 375-398). New York, NY: Guilford Press.
- Rodrigues, A. P. G., & Gondim, S. M. G. (2014). Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. *RAM, Revista de Administração Mackenzie, 15*(2), 38-65. <https://doi.org/10.1590/S1678-69712014000200003>
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior, 21*(2), 163-183. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(200003\)21:23.3.co;2-c](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(200003)21:23.3.co;2-c)
- Shier, M. L., & Graham, J. R. (2010). Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace. *Journal of Social Work, 11*(4), 402-421. <https://doi.org/10.1177/1468017310380486>
- Silva, R. S., Schlottfeldt, C.G., Rozenberg, M. P., & Santos, M. T. (2007). Replicabilidade do Modelo dos Cinco Grandes Fatores em medidas da personalidade. *Mosaico: Estudos em Psicologia, 1*(1), 37-49.
- Soto, C. J. (2015). Is happiness good for your personality? Concurrent and prospective relations of the big five with subjectivewell-being. *Journal of Personality, 83*(1), 45-55. <https://doi.org/10.1111/jopy.12081>
- Steel, P., Schmidt, J., & Shultz, J. (2008). Refining the relationship between personality and subjective well-being. *Psychological Bulletin, 134*(1), 138-161. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.134.1.138>
- Tamir, M. (2005). Don't worry, be happy? Neuroticism, trait-consistent affect regulation, and performance. *Journal of Personality and Social Psychology, 89*(3), 449-461. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.89.3.449>
- Verduyn, P, & Brans, K. (2012). The relationship between extraversion, neuroticism and aspects of trait affect. *Personality and Individual Differences, 52*(6), 664-669. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2011.12.017>
- Wang, L., Shi, Z, & Li, H. (2009). Neuroticism, extraversion, emotion regulation, negative affect and positive affect: The mediating roles of reappraisal and suppression. *Social Behavior and Personality, 37*(2), 193-194. <https://doi.org/10.2224/sbp.2009.37.2.193>
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology, 35*, 147-165. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944>
- Wilt, J., Nofle, E.E., Fleeson, W., & Spain, J.S. (2012). The dynamic role of personality states in mediating the relationship between extraversion and positive affect. *Journal of Personality, 80*(5), 1205-1236. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2011.00756.x>

Woyciekoski, C., Natividade, J. C., & Hutz, C. S. (2014). As contribuições da personalidade e dos eventos de vida para o bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 30(4), 401-409.

Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>

Zelenski, J. M., Santoro, M. S., & Whelan, D. C. (2012). Would introverts be better off if they acted more like extraverts? Exploring emotional and cognitive consequences of counterdispositional behavior. *Emotion*, 12(2), 290-303. <https://doi.org/10.1037/a0025169>

Zelenski, J. M., Whelan, D. C., Nealis, L. J., Besner, C. M., Santoro, M. S., & Wynn, J. E. (2013). Personality and affective forecasting: Trait introverts underpredict the hedonic benefits of acting extraverted. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104(6), 1092-1108. <https://doi.org/10.1037/a0032281>

Submetido em: 06/01/2016

Revisto em: 26/10/2017

Aceito em: 28/10/2017

Endereços para correspondência

Wilma Raquel Barbosa Ribeiro
wrmima@hotmail.com

Sônia Maria Guedes Gondim
sggondim@gmail.com

Cícero Roberto Pereira
cicero.pereira@ics.ul.pt

I. Docente. Faculdade Adventista da Bahia. Cachoeira. Estado da Bahia. Brasil.

II. Docente. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal da Bahia (UFBA). Salvador. Estado da Bahia. Brasil.

III. Docente. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social. Universidade Federal da Paraíba (UFPB). João Pessoa. Estado da Paraíba. Brasil.